

Uden Træning og udvikling af medarbejderne går den ikke i længden....

Minikronik i Erhvervsbladet
18. oktober 2002

Af Søren Dybdal
Direktør og salgstræner
i NYE Visioner

og

Jan Knudsen
Bestyrer i Lån & Spar Bank A/S,
Rådgivningscenter Odense

Ny viden og nye færdigheder - en forudsætning for at blive en kvalitetsvirksomhed.

I de senere år er konkurrencen såvel nationalt som internationalt øget betydeligt. Denne tiltagende konkurrence stiller øgede krav til de danske virksomhedsledere, der er nødsaget til at agere efter omgivelserne, for derved at kunne overleve på sigt.

Selv store virksomheder som Lego og A.P. Møller er udover en forøgelse af effektiviteten, nødsaget til at tænke i nye baner, således at de hele tiden følger med kundernes ændrede adfærdsmønstre og i sidste ende deres behov - kunderne er i dag mere kritiske og krævende end nogensinde, og da loyaliteten samtidig er faldende, stilles der nye og udfordrende krav til medarbejderne.

Selv fremragende produkter og serviceydelser kan hurtigt kopieres og derfor giver disse kun en kortvarig konkurrencefordel - i form af en tidsmæssigt forspring - det der imidlertid er svært, og nogle gange umuligt at efterligne, er den menneskelige adfærd.

Den menneskelige adfærd er af afgørende betydning for virksomhedernes kunderelationer, såvel på kort som langt sigt. Medarbejdernes evne til at give kunderne en positiv oplevelse er en af nøglefaktorerne bag et godt salg og en stærk kundeloyalitet. Med dette in mente er det af stor vigtighed, at virksomhederne ikke undlader, at investere de nødvendige midler og ressourcer i udvikling af medarbejderne, idet denne manglende udvikling kan skade virksomhedernes konkurrenceevne og på sigt få katastrofale følger. Eller som Peter Drucker så korrekt har udtalt: *“Hvis du mener, uddannelse er dyr,*

så prøv uvidenhed”.

Sportens verden

Hvis vi prøver, at relatere ovennævnte til sportens verden så fremtræder tingene i et mere klart perspektiv - ingen er i tvivl om, at det på forholdene er spillerne, og kun spillerne, der afgør kampen og dermed klubbens eventuelle succes sportsligt og økonomisk. Træneren har selvfølgelig en vis betydning, men denne fremtræder mest i form af træning, taktik og motivation.

Når fodboldlandsholdet tager på træningslejr i Vedbæk inden en vigtig kvalifikationskamp, så træner de på den taktik, som de vil gennemføre når den rigtige kamp skal spilles. De vil ligeledes træne en del finesser, så som hjørnespark, straffespark og indviklede frisparkskombinationer. Disse ting vil de træne om og om igen - lige indtil de ting de laver, lykkes hver gang de prøver.

Det gode ved en træningslejr er, at man kan træne tingene om og om igen - for det koster ikke noget at lave fejlene. Det er straks meget værre, hvis fejlene laves i den rigtige kamp, hvor det koster med det samme.

Når den vigtige kvalifikationskamp så oprinder, er spillerne og teamet omkring holdet utrolig godt forberedt, og sandsynligheden for at kampen vindes er større end uden nogen form for indsats/træning. Forestil jer at Morten Olsen valgte at stille med 11 tilfældigt udvalgte spillere, der endog ikke var i træning.....resultatet ville blive herefter.

Det samme gør sig gældende i erhvervslivet - investeringen i træning af medarbejderne, og holdsammensætningen på de rigtige pladser, er mindst lige så vigtigt som produktets beskaffenhed. Hvis ikke vi gennem de daglige indsatser vinder nye kunder, eller som minimum bibeholder de eksisterende, så må vi som virksomhedsledere ikke se passivt til, men ændre på holdopstillingen for derved hele tiden at yde det optimale i forhold til vore konkurrenter - VI SKAL GØRE EN FORSKEL!!!!!! En forskel der bemærkes og derfor huskes af kunden, således at kunden henvender sig påny, når der opstår et behov.

Individuel træning

Mennesker er forskellige (heldigvis for det) - det er medarbejderne ligeså, derfor skal de også behandles forskelligt, hvilket der ikke er noget nyt i. Men at medarbejderne også skal trænes forskelligt, det er noget mange virksomhedsledere desværre har overset. Ligesom fodboldholdet skal trænes kollektivt og individuelt, så skal medarbejderne også optrænes individuelt. Specialtræningen der nøje er tilrettelagt efter den enkelte vil være med

til at gøre virksomheden stærkere og mere konkurrencedygtig - samtidig med at motivationen hos den enkelte medarbejder øges væsentligt.

Investering eller omkostning - du bestemmer selv...

Mange virksomheder investerer millioner i medarbejderudvikling, men begår desværre den fejl, at de glemmer vigtigheden af til dels vedligeholdelsen, men også opfølgningen. Hvis virksomhederne glemmer denne del vil den store investering være spildt i løbet af kort tid.

Derfor kan vi konkludere, at såfremt vi som virksomhedsledere fortsat ønsker at bevare vort forspring i forhold til vore konkurrenter, og samtidig bibeholde vor investering i opnåede kompetancer m.m., så skal vi fortsat udvikle og vedligeholde vore medarbejdere såvel fagligt som personligt - **HVILKET LIGESOM I SPORTENS VERDEN KUN KAN SKE GENNEM HÅRDT ARBEJDE VIA TRÆNING, TRÆNING OG ATTER TRÆNING.**